

Dienstverleningsdocument *Ketting Financieel Advies B.V.*

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit document geven wij aan hoe wij werken en maken u wegwijs in ons kantoor: De Jong Bemiddeling. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Eerste oriënterende gesprek

Voor ons eerste informatieve en oriënterende gesprek met u, brengen wij **geen** kosten in rekening.

Wie zijn wij?

Ketting Financieel Advies B.V.

Uiterdijk 40

3195 GK Pernis Rt.

Telefoon 010-4723229

Fax 010-2950257

Email info@kettingadvies.nl

Website www.kettingadvies.nl

Wij zijn op werkdagen geopend van maandag tot en met donderdag van 09.00 uur tot 17.00 uur en vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur. Op zaterdag en zondag zijn wij gesloten. Als er niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u via ons antwoordapparaat een boodschap inspreken. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden maken.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties aangesloten of geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- Kifid
- KvK

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn op het gebied van sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12047731. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 540 05 40 (€ 0,05 per minuut).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.015969.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 80475957.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Uiteraard hoort ook het verlenen van service in de breedste zin van het woord tot onze dienstverlening. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om het verzekeren van uw bezittingen of het beschermen van uw vermogen. U kunt dan bijvoorbeeld denken aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen veilig te stellen. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn.

Hypotheken

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. U kunt dan bijvoorbeeld denken aan fiscale aspecten en het voorkomen van onverantwoorde maandlasten.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet.

Banksparen

Het fiscaal vriendelijk opbouwen van vermogen kan vanaf 1 januari 2008 ook door middel van banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. U kunt ook sparen door gebruik te maken van bedrijfspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling.

Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze producten geschikt zijn voor u en passen bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.

Advisering

Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in bovengenoemde producten.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrijheid

Voor sparen en betalen bemiddelen wij alleen exclusief in producten van de RegioBank. Voor alle overige producten zoals hypotheeken, verzekeringen en pensioenen bieden wij ook producten aan van andere banken en verzekeraars.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. De vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat dus hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

Nederland kent een zeer groot aantal financiële instellingen. Op basis van onze kennis, onze ervaring en mogelijkheden hebben wij hieruit een selectie gemaakt. Tevens werken wij met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk is de hoogte van de premie belangrijk. Echter de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaringen met de instelling zijn ook bepalende factoren. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan correcte schadeafhandeling en goede polisadministratie. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Schadeverzekeringen

Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen zullen in het algemeen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt aan de verzekeraar, die ons daarvan een percentage betaalt.

Als u de premie heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt.

Vergoeding per uur of vast tarief

U kunt ons ook een vergoeding betalen per voor u gewerkt uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies, administratie, incasso, schadebehandeling en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt. De hoogte van de uiteindelijke beloning is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u deze vergoeding verschuldigd.

Ook is het mogelijk dat wij een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. *De Jong Bemiddeling* bepaalt vooraf of u in aanmerking komt voor een vast tarief. De hoogte van de uiteindelijke beloning is in dat geval niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u onze vergoeding verschuldigd.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie (of de vergoeding die u aan de bank betaalt) rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening. Wij zullen deze afspraken vastleggen in een aparte overeenkomst.

Levensverzekeringen, hypotheek, bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Voor deze complexe producten geldt vanaf 1 januari 2013 een provisieverbod.

Beloning op basis van declaratie

Voor deze vormen van onze dienstverlening kunt of moet u betalen op basis van urendeclaratie of vast tarief. Het uiteindelijke (uur)tarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af. Bij een urendeclaratie geven wij u vooraf een indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u deze vergoeding verschuldigd.

Onze standaarduurtarieven per productcategorie, alsmede de indicatie van het gemiddeld door ons kantoor benodigde aantal uren treft u in de bijlage aan. De hoogte van de vaste tarieven per productcategorie treft u tevens in de bijlage aan. *Ketting Financieel Advies B.V.* bepaalt vooraf of u in aanmerking komt voor een vast tarief. Het spreekt voor zich dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

Consumptief krediet

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Deze vergoeding van de geldverstrekker is afhankelijk van het gesloten krediet en varieert van 0,3 promille tot 2,9 promille per maand over het uitstaand saldo van uw krediet.

Als u de rente heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u dat u ons regelmatig informeert over belangrijke veranderingen. U kunt dan denken aan wijzigingen in uw werk- of gezinssituatie, of dat u recent grote uitgaven heeft gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Wij vragen u daarom mee te werken aan het compleet maken van het totaalbeeld van uw financiële pakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan verhuizing, andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting moeten toesturen.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 355 22 48 (€0,10 per minuut)
Email: info@kifid.nl of

Internet: www.kifid.nl

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

Bijlage

Indicatie van de hoogte van onze beloning op het gebied van levensverzekeringen, hypotheek, fiscale bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en/of beleggingsfondsen

Deze bijlage is bestemd en bedoeld om te voldoen aan onze wettelijke verplichting om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de wijzen van onze beloning, alsmede een indicatie van de hoogte van onze beloning. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

Beloning op basis van declaratie

Indien wij met u afspreken niet op provisiebasis te werken, maar op basis van een in te sturen declaratie, dan staan hieronder onze tarieven. De vaste tarieven kunnen uitsluitend overeen gekomen worden middels onze voorwaarden, zoals beschreven in het onderdeel 'Hoe zit het met onze beloning?' in het dienstverleningsdocument.

Vergoeding per uur

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- Financieel adviseur € 145,-
- Adviseur € 100,-
- Administratief medewerker € 65,-

Bovenstaande tarieven zijn exclusief eventueel verschuldigde btw of assurantiebelasting.

Productcategorie	Indicatie van het aantal uur		
	Financieel adviseur	Adviseur	Administratief medewerker
Vermogensopbouw	1 uur		2 uur
Beleggingsverzekering		1 uur	2 uur
Levensverzekering		1 uur	2 uur
Expirerend lijfrentekapitaal		1-4 uur	2 uur
Banksparen		1-4 uur	2 uur
Hypotheek afsluiten	12-14 uur		12 uur
Hypotheek alleen advies	3-5 uur		

Vast tarief

Alleen mogelijk indien dit door ons vooraf met u is overeengekomen.

Productcategorie	Tarieven van onze dienstverlening
Advies +regelen oudedagsvoorziening	€ 250,-
Regelen direct ingaande lijfrente	€ 250,-
Uitstel lijfrentekapitaal	€ 125,-
Omzetting lijfrentepolis naar bancaire	€ 250,-
Financieel rapport particulier	€ 560,-
Jaarruimteberekening	€ 40,-
Reserveringsruimte	€ 120,-
Hypotheek advies (second opinion)	€ 500,-
Hypotheek afsluiten	€ 2.500,-
2e Hypotheek afsluiten	€ 1.500,-
Wijzigen aflossingsvorm	€ 750,-
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 1.500,-

Bovenstaande tarieven zijn exclusief eventueel verschuldigde btw of assurantiebelasting.

Incidenteel kan ook de bank of verzekeraar administratiekosten in rekening brengen.